

LAPORAN SKRIPSI

ANALISIS TANGGAPAN PENGGUNA JASA

TERHADAP KUALITAS PELAYANAN

PADA TIRTO WENING *WEDDING ORGANIZER*



Nama : Ferdiyan Tjahyadi

NIM : 20.D1.0210

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS KATOLIK SOEGIJAPRANATA SEMARANG

2024

**ANALISIS TANGGAPAN PENGGUNA JASA
TERHADAP KUALITAS PELAYANAN
PADA TIRTO WENING WEDDING ORGANIZER**

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Sarjana
pada Program Sarjana Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Katolik Soegijapranata



Nama : Ferdiyan Tjahyadi

NIM : 20.D1.0210

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS KATOLIK SOEGIJAPRANATA SEMARANG**

2024

ii

ABSTRAK

Pernikahan adalah momen berharga dalam kehidupan seseorang, namun persiapannya seringkali kompleks dan memakan banyak waktu. Karena itu adanya kebutuhan pengguna jasa akan *wedding organizer* dalam proses acara pernikahan. Dalam memberikan pelayanan, Tirto Wening WO sangat mementingkan kepuasan pengguna jasanya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tanggapan pengguna jasa terhadap kualitas pelayanan yang dapat diukur dengan 5 dimensi yaitu bukti fisik, kehandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati. Teknik sampel menggunakan purposive sampling yaitu menggunakan jasa Tirto Wening WO dan perwakilan salah satu yang menggunakan jasa dari proses awal mengetahui informasi hingga hari pelaksanaan pernikahan. Pengumpulan data menggunakan kuesioner. Alat analisis data menggunakan statistik deskriptif. Hasil penelitian menyatakan setiap dimensi kualitas pelayanan termasuk dalam kategori tinggi.

Kata Kunci : *Wedding Organizer*, Kualitas Pelayanan, Bukti Fisik, Kehandalan, Ketanggapan, Jaminan, dan Empati